



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МКУ «СРЦдН»
О.В. Карabanова
2016 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге качества предоставляемых услуг муниципального казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для муниципального казенного учреждения «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», в соответствии с законами:

- Законом РФ № 120 - ФЗ от 24.06.1999г. «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Законом РФ № 442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»;
- приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 995 от 08.12.2014г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»;
- Уставом МКУ «СРЦдН»;
- на основании положения о внутреннем контроле деятельности МКУ «СРЦдН» от 22.06.2016 г.

1.2. Настоящее положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга.

1.3. Мониторинг предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах реабилитационно-воспитательного процесса для эффективного решения задач управления качеством предоставляемых услуг специалистами МКУ «СРЦдН».

1.4. В рамках мониторинга могут проводиться исследования о влиянии тех или иных факторов на качество реабилитационно-воспитательного процесса.

1.5. Для проведения мониторинга издается приказ директора.

2. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. **Целью** организации мониторинга является качественная оценка и коррекция реабилитационно-воспитательной деятельности, условий среды МКУ «СРЦдН» для предупреждения возможных неблагоприятных воздействий на развитие детей.

2.2. **Задачи мониторинга:**

- сбор, обработка и анализ информации по различным аспектам реабилитационно-воспитательного процесса;
- принятие мер по усилению положительных и одновременно ослаблению отрицательных факторов, влияющих на реабилитационно-воспитательный процесс;
- оценивание результатов принятых мер;

2.3. **Направления мониторинга** определяются в соответствии с целью и задачами деятельности МКУ «СРЦдН».

Направлениями мониторинга могут быть:

удовлетворенность родителей качеством предоставляемых МКУ «СРЦдН» услуг;

- удовлетворенность воспитанников качеством предоставляемых МКУ «СРЦдН» услуг;
- реализация реабилитационно-воспитательных программ;
- уровень физического и психического развития воспитанников;
- адаптация вновь прибывших детей к условиям МКУ «СРЦдН»;
- эмоциональное благополучие воспитанников в МКУ «СРЦдН»;
- уровень профессиональной компетентности педагогов;
- развитие инновационных процессов и их влияние на повышение качества работы МКУ «СРЦдН»;
- материально-техническое и программно-методическое обеспечение реабилитационно-воспитательного процесса;

3. Организация мониторинга

3.1. Мониторинг осуществляется на основании приказа директора.

3.2. В работе по проведению мониторинга качества предоставляемых услуг используются следующие *методы*:

- наблюдение (целенаправленное и систематическое изучение объекта, сбор информации, фиксация действий и проявлений поведения объекта);
- эксперимент (создание исследовательских ситуаций для изучения проявлений);
- беседа;
- опрос;
- анкетирование;
- тестирование;
- анализ продуктов деятельности;
- сравнение и анализ.

3.6. Требования к собираемой информации:

- полнота;
- конкретность;
- объективность;
- своевременность.

3.7. Формой отчета является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

3.8. По итогам мониторинга проводятся заседания педагогического совета, общие собрания коллектива, административные совещания.

3.9. По результатам мониторинга, в случае необходимости, директор издает приказ, в котором указываются:

- результаты мониторинга;
- управленческое решение по его результатам;
- назначаются ответственные лица по исполнению решения;
- указываются сроки устранения недостатков;
- проведения контроля устранения недостатков;
- поощрение работников по результатам мониторинга.

3.10. По окончании года, на основании аналитических справок по итогам мониторинга, определяется эффективность проведенной работы и уровень качества предоставляемых услуг, вырабатываются и определяются проблемы, пути их решения и приоритетные задачи деятельности МКУ «СРЦдН» для реализации в новом году.